



新消费 我做主

纪念2016年3·15国际消费者权益日活动



打造“互联网+电力”服务模式

今年，国网上海电力将大力发展“互联网+电力”服务手段，推广微信、手机APP、网上营业厅、O2O在线服务等多种服务渠道，提供用电量查询、一对一缴费提醒、电费缴纳、停电信息公示、家庭节电技巧等便捷服务，逐步实现在线缴费、在线业务办理等功能，形成依托微信、掌上电力APP、网上O2O、社区服务平台的“互联网+供电服务”，建成“一个窗口、一个社区、一个设备、一个系统、一个平台”的全业务、全渠道、全集中的营销服务体系，增强互动体验和便捷性感知，推动传统营销服务向智能互动服务转型。



上门为居民维修电路 李新贵摄

优化抢修体系，提升抢修速度



嘉定供电公司抢修人员赴昌流港的水在红棚小区执行操作 王敏摄

通过网格化、信息化、智能化的抢修服务体系，国网上海电力2015年内共处置全市范围内抢修工单58万余起，并且在百年一遇的寒潮灾害中成功保障了电力客户的安全有序用电。2016年，公司将结合上海智慧城市建设实践，抢修业务需求与智能新技术的发展趋势，深入应用大数据分析、3D抢修指挥技术，建成外环线内1.5公里、外环线外4公里抢修服务圈，抢修到达现场时间分别不超过30分钟和60分钟，同时推动抢修服务进一步向智能化、互动化方向发展，带给全市电力客户更好、更优的用电体验。

进一步提升业扩报装效率

国网上海电力将深入开展报装督查，协调解决有关问题，优化业扩报装流程，简化报装环节，优化业扩建设管理，缩短证照办理时间，优化业扩停送电计划，全面推广不停电作业等业扩报装措施落地；理顺业扩配套项目包管理流程，加大公司自有资金投资力度，做好客户业扩报装支撑；加强客户意见征询，以客户意见为导向，解剖典型项目，分析存在原因，不断改进客户报装工作。重点推进简化客户报装接电手续，推行业扩报装申请“一证受理”、“一窗式服务”，力争实现客户平均接电时间减少10%。

加快电动车充电网络布局

国网上海电力充分发挥战略、资源、管理、技术等优势，配合上海政府“互联网+”智慧城市建设，服务上海城市绿色智慧交



浦东供电公司党员党员为社区志愿服务 张能楠摄

便捷 绿色 和谐 顺畅

国网上海电力“十项举措”提升供电服务

至2016年2月，上海市供电服务客户数已突破一千万。为进一步加大便民惠民力度，满足互联网环境下的客户需求，国网上海市电力公司今年推出十项供电服务新举措，启动“互联网+电力服务”实施计划，“惠·风·和·畅”用心服务上海千万客户，打造更加便捷、绿色、和谐、顺畅的电力服务体验。

通。今年将在全市布点建设229座电动汽车城市快充站、22座城际高速快充站、14座公交充电站，涉及新增充电桩4000余个，年内将实现上海辖区内高速公路全覆盖，服务上海城市新能源汽车发展，通过专业高效的充电服务，使市民获得智能交通、绿色出行的全新体验。

在充电网络的布局上，国网上海电力将紧紧抓住重点区域、重大项目、重要客户，面向政府机关、企事业单位、商业用户，推出电动汽车充电设施规划布点、投资建设、运维结算的“一站式”服务；为部分公共机构、世博园区、上海火车站北广场、瑞金医院等公共服务地域、迪斯尼度假区、新江湾城、新天地等商业项目，提供专业充电服务。

持续推进“光明工程”改造项目



市南供电公司施工人员在居民公寓内安装新的电表，敷设线路更加粗壮的配电线路 赵士北摄

针对老旧小区用电设施建设标准低、设备老化严重、安全可靠性能差，存在“用电难、管理难、抢修难、筹资难、界定难”的现象，国网上海电力于2014年起开始实施老旧小区表前供电设施更新改造工程（即“光明工程”），对住宅小区表前线、电能计量箱、表后线等用电设施改造。2015年全年累计在全市范围内完成120万户改造任务。

今年，国网上海电力积极响应市政府实事工程要求，将持续按照“政府主导、企业实施、各方参与”的原则，全力配合、精心组织、联合推进，并充分发挥共产党员服务队示范作用，坚持服务民生，计划超额完成90万户老旧小区电能计量表前供电设施更新改造。

大力推进智能化营业厅建设



自贸區客戶服務中心為客戶辦理電力政策 張能楠攝

国网上海电力今年将推进高度智能化示范型营业厅建设，在全市13个A类营业厅试点首推自助业务办理一体机，进一步深化营业厅自助区建设，并力争实现线上服务全融入，打造以自助业务办理一体机、自助缴费终端、线上展示宣传体验为亮点的营业厅自助服务专区。自助缴费终端作为营业厅24小时缴费终端的补充，在缴费高峰分担柜台压力；自助业务办理一体机为客户提供自助办理业务渠道，不仅提升客户体验，同时有限的柜台空间资源留给更多的“价值”客户。同时，公司将积极营造“互联网+电力服务”大环境，提高客户在供电营业厅的服务感知度，助推网上营业厅工作开展，并正在逐步完成全市79个营业厅无线局域网建设工作。

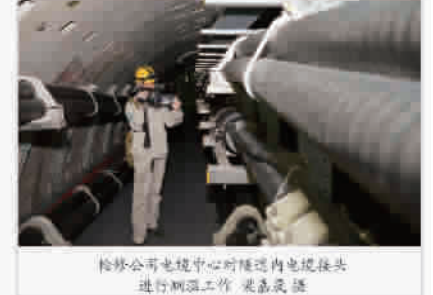
加快配电网改造，提高供电可靠性

着力完成新增的375项城农网改造升级工程和245项配网技改大修工程，推进高可靠性示范区、新型城镇示范区、美丽乡村示范区配电网建设，建成陆家嘴、迪士尼、新天地等智能配网示范区，继续推进外滩等核心区配网自动化建设，开工247项配网自动化工程，深化台区运行监测系统应用，及时改造重过载设备，力争全面消除低电压，满足城乡居民用电需求，确保城网、农网供电可靠率不低于99.98%和99.92%，城网、农网综合电压合格率不低于99%和98%。

促进工程建设环境友好性

为了实现电网建设与城市建设发展的和谐统一，本着科学发展、资源节约、环境友好的理念，国网上海电力近年来一直致力于优化变电站选型设计。例如对于自然景观和商业景观区域的变电站建设在使用新建筑材料的基础上，结合坡顶、红墙、长窗等建筑元素，营造适应各种地域风貌。具有亲和力的建筑形态，消除工业建筑与周边环境的隔阂感。而对于居民住宅区的变电站设计则充分重视环境与人文，以人为本，追求建筑与自然、环境和谐统一。今后，国网上海电力还将继续加大投入，不断优化变电站外观设计，促进新建变电站外观与周边环境的和谐统一；同时还将进一步推进工程建设标准化配置，严格控制各类环境和节能指标，构建绿色环保工地。

发展“绿色调度”，奉献清洁能源



检修公司电缆中心时随进内电缆接头进行溯源工作 梁嘉豪摄

现今空气环境越发引人关注，国网上海电力积极探索绿色调度模式，通过购电这一经济杠杆，合理安排部分低能效的小机组关停，并将这些关停机组的应发电量安排给大机组代发，从而进一步拉开不同等级机组的发电利用时长。同时，通过让脱硫、脱硝率高的低排放机组多发电，将对排放超标的治理方式从事后处罚转向事前预控，取得了显著的减排效益。今后，国网上海电力将进一步通过科学的安排和精益化测算，不断优化本市发电机组开机方式，促进节能减排，体现节能优先、绿色能源优先，为上海市民提供更多绿色电力。

加强社会联动，提升诉求管理

国网上海电力将密切关注公众需求，加强与12345、12398、12319等服务与监管热线互联互通、协同高效，及时发现热点问题并主动服务、共同解决。紧密结合市政府、社会联动单位的工作部署和需求，制定灵活多变、适应性强的管理方案，确保服务资源最优化、服务能力最大化，全力确保工单流转顺畅、预警监控及时、信息传递到位。同时，加强与社会联动部门的互联互通机制，建立“值班长、业管组、管理层”各司其责的三级协调机制，实现现场协调、业务申诉、重大事件的分级沟通，携手高效解决市民诉求。



市南供电公司共产党员服务队为老人拍摄写真 于杨摄